



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Proyecto de Innovación y Mejora de la Calidad
Docente

Convocatoria 2014

Nº de proyecto: **279**

Título del proyecto:

**“ALTERNATIVAS AL TRABAJO FIN DE
MASTER: EL JUEGO DE EMPRESAS”**

Nombre del responsable del proyecto:

ADOLFO MILLÁN AGUILAR

Centro:

FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

1. OBJETIVOS PROPUESTOS EN LA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

El juego de empresas (también conocido como business game o juego de simulación) es una ejercitación de laboratorio que consiste en la gestión de una empresa (en nuestro caso un hotel con restaurante) por parte de un grupo de jugadores (que hacen la función de dirección) que compite con otras empresas en un entorno predefinido y deben tomar un paquete de decisiones sobre una serie de facetas de la actividad: precios, costes, calidad, sueldos, etc. Una vez aplicado el bloque de decisiones éste interactúa a su vez con la de los competidores en la que el programa simula las respuestas del mercado y devuelve su impacto en la situación de la entidad y así sucesivamente a lo largo de una serie de rondas. Gana el juego la empresa que consiga un mejor indicador de rendimiento.

El objetivo central del trabajo era evaluar si un juego de empresas (muy utilizado como herramienta formativa en las empresas privadas) es de utilidad en un entorno universitario y consigue los mismos fines que estas entidades tanto técnicos como cooperativos, para convertirse en una alternativa válida al Trabajo Fin de Master convencional.

Dentro del objetivo general, el proyecto conlleva los siguientes objetivos específicos:

- a) Encontrar una alternativa al TFM convencional en los másteres de vocación empresarial pues se ha detectado que aproximadamente el 35% de los alumnos no están terminando su título por el TFM al centrarse prioritariamente en buscar salidas profesionales, aspecto este contrastado al menos en los másteres vinculados con el sector turístico.
- b) Evaluar a través de este ejercicio la capacidad de potenciar las competencias generales y transversales, sobre todo trabajo en equipo, espíritu emprendedor, e integración de los aspectos de la actividad hotelera.
- c) Reforzar la formación técnica adquirida durante la formación mediante una verdadera prueba de conjunto que, de forma integrada, obligue a la aplicación de todos los conocimientos adquiridos, frente a la formación segmentada que es la forma habitual de transmisión del conocimiento en el sistema de asignaturas o los TFM que en la práctica se convierten en trabajos de especialización

2.- OBJETIVOS ALCANZADOS

Se puede afirmar que el juego de empresas ha supuesto una alternativa válida al Trabajo Fin de Master convencional y que además de conseguir los objetivos de esta actividad recogidos en la normativa ha permitido conseguir los siguientes objetivos específicos:

a) Las calificaciones fueron altas y el grado de participación activo. De hecho en la parte oral de la evaluación todos los alumnos participaban activamente para demostrar su nivel formativo y de implicación. Ello ha permitido que todos los alumnos han superado el TFM con buenas calificaciones y ayudando a superar el problema de no concluir su titulación dentro del curso académico por arrastrar el TFM como única asignatura pendiente.

b) Se ha fomentado las competencias generales y transversales:

- Se ha conseguido desarrollar la capacidad de analizar, sintetizar e integrar los aspectos derivados de la actividad económica de una entidad hotelera en resumen se ha ayudado a tener un visión global del negocio.
- Se ha desarrollado la capacidad de trabajar en equipo, en un contexto de resolución de problemas derivados de la gestión hotelera. De hecho se han mejorado las relaciones personales entre los miembros del grupo aspecto este siempre problemático.
- Se ha desarrollado la iniciativa y espíritu emprendedor planteando soluciones y alternativa imaginativas a los retos del trabajo.

c) Se ha conseguido que el alumno aborde todas las áreas de la entidad en el TFM: comercial y clientes, mantenimiento restauración, aprovisionamiento personal y financiera y en relación con la competencia general de conocimiento de negocio anterior tome decisiones en todas ellas y conozca el impacto que la actuación en cada una de ellas tiene en las restantes y en la cuenta de resultados de la entidad con un enfoque no solo inmediato, sino también diferido lo que les ha obligado implícitamente a trabajar un concepto de estrategia global que ha completado el trabajo.

COMO CONCLUSIÓN SE QUIERE SEÑALAR QUE EL BUSINESS GAME O JUEGO DE EMPRESAS ES UNA ACTIVIDAD QUE CUMPLE LOS OBJETIVOS QUE SE SEÑALAN PARA UN TRABAJO FIN DE MASTER Y QUE, EN OPINIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO DE ESTE PROYECTO, APORTA MÁS VALOR FORMATIVO PARA EL ALUMNO QUE UN TFM CONVENCIONAL Y FACILITAR LA FINALIZACIÓN DE LA TITULACIÓN DENTRO DEL CURSO ACADÉMICO.

3. METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL PROYECTO

El método de trabajo ha constado de las siguientes fases:

TRABAJO PREVIO:

Selección de plataforma.

ORGANIZACIÓN:

- a) Selección de alumnos participantes de forma voluntaria.
- b) Organización de equipos de forma voluntaria.
- c) Selección y formación de tutores.
- d) Formación de tutores.
- e) Diseño de calendario.

EJECUCIÓN

- a) Toma de decisiones y retroalimentación de resultados del juego

CONTROL

- a) Informe de decisiones tomadas.
- b) Defensa verbal de las decisiones y evaluación de los alumnos
- c) Informe final de evaluación de la actividad.

4. RECURSOS HUMANOS

El personal que ha participado en el proyecto ha sido el siguiente:

Adolfo Millán Aguilar. Catedrático EU. Sección departamental del Departamento de Economía Financiera y Contabilidad II (Contabilidad). Director del proyecto.

Francis Blasco López. Titular de Universidad. Departamento de Investigación y Comercialización de Mercados

Concepcion García Gómez. Catedrática EU.. Departamento de Organización de Empresas

Victoria de las Heras Jiménez. Asociada. Sección departamental del Departamento de Economía Financiera y Contabilidad II (Contabilidad).

Adolfo Hernández Estrada: . Titular de Universidad. Sección departamental del Departamento de Estadística e Investigación Operativa II (Métodos de decisión)

Ana Romero Martínez. Contratada doctor. Departamento de Organización de Empresas

Francisco Javier Sevillano Martín. Titular de Universidad. Sección departamental del Departamento de Economía Financiera y Contabilidad II (Contabilidad).

María José Pizarro Santander. Personal de Administración y Servicios de la UCM. Secretaria de Apoyo a la Dirección

Además han colaborado 36 alumnos del Master en Dirección y Administración de Empresas Hoteleras de la UCM.

5. DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES (MÁXIMO 3 FOLIOS)

TRABAJO PREVIO: SELECCIÓN DE PLATAFORMA Y TUTORES.

A largo del año 2013 se organizó un equipo de tres personas formado por D. Adolfo Millán, D^a Francis Blasco (ambos profesores del máster) y D. Javier Sevillano que realizó un trabajo de revisión de plataformas de bussines game con tres objetivos:

- a) Que tuvieran un producto específico para el sector hotelero.
- b) Que su nivel de complejidad fuera el adecuado para el alumno, dado el número de horas que debía dedicar al mismo (150 según el verifca de la titulación).
- c) Un precio accesible con las disponibilidades de la Facultad en el marco de restricciones económicas actuales

Tras consultar con distintas instituciones y ver demos demostrativas, se hizo una primera selección de dos empresas para realizar sendas demostraciones del producto al equipo decanal, organo decisorio final del proyecto. Tras estudiar los pro y contras se eligió el "SIMHospitality" de la empresa Wintowinpartners. Por otra parte también se tomo la decisión que, dado que es una experiencia piloto, los tutores de los alumnos fuesen personas del equipo decanal más algún profesor del master invitado en función de su experiencia con este perfil de herramientas y disponibilidad en los meses de desarrollo del juego. Su relación es la los docentes incluidos en el apartado 4 de este infome: recursos humanos

En paralelo se informó a los alumnos de los dos planes de estudio del Master (el nuevo de 60 y el viejo de 120 créditos respectivamente) que convivían durante el curso 13-14 al objeto de tener un primera aproximación del número de alumnos interesados en la experiencia para conocer orientativamente el número participantes.

ORGANIZACIÓN

Una vez seleccionada la plataforma, en noviembre se informó a todos los alumnos de la plataforma elegida y se le dio acceso a la demo formativa del producto para familiarizarse con el mismo y confirmasen su participación en el proyecto una vez examinado.

Después de los exámenes de febrero se abrió un plazo de inscripción para participar que se concretó en un total de 37 alumnos 20 alumnos del plan nuevo 17 del plan antiguo. Estos alumnos se organizaron de forma voluntaria en un total de 7 grupos (5 de 5 alumnos y 2 de 6 alumnos).

En el mes de marzo se impartió un curso de formación a los tutores y se abrió durante una hora a los alumnos participantes para que e instructor de la consultora propietaria de la licencia les aclarase las dudas que tuvieran.

En paralelo la coordinación del master preparó una propuesta de organización interna que se discutió y aprobó entre todos los tutores con los siguientes puntos básicos:

- a) Calendario e hitos del proceso
- b) Sistema de funcionamiento interno
- c) Sistema de evaluación

Este documento se adjunta como Anexo 1 dentro de este informe.

EJECUCIÓN

El proceso se organizó mediante ocho rondas (una de prueba y siete de juego efectivo), abarcando una semana de duración cada una de ellas (de viernes a viernes) para análisis y estudio hasta dar la conformidad del paquete de decisiones a tomar. El viernes por la noche se cerraba la opción y en segundos se visualizaba el impacto en la entidad de las decisiones tomadas por los participantes y así sucesivamente.

Cada equipo contaba con un tutor con el que mantenía reuniones periódicas para consultas de orientación, funcionamiento de grupo, sugerencias y dinamización PERO NO ERA UN CONSULTOR DE NEGOCIO para evitar que en realidad las decisiones finales las tomase el tutor y no el grupo.

Se contaba con el apoyo del Instructor de la empresa consultora para resolver aquellas dudas de funcionamiento del juego, cuya solución circularizaba a todos los participantes y tutores..

Adicionalmente a efectos de control se solicitaron dos informes parciales a cada grupo que formaron parte de la nota final.

EVALUACIÓN

La base de la evaluación constaba de tres bloques (ver anexo) :

- a) Informes parciales (30%).
- b) Presentación de las decisiones (30%)
- c) Informe final de la evaluación de la actividad (40%)

La exposición y debate de trabajos se realizó el 1 de julio de 2014 en una exposición de las decisiones y su debate por parte del tribunal en el que participaron todos los tutores y el resto de participantes en el juego. Se intercambiaron experiencias y en función de todo ello el tribunal evaluó la presentación y los trabajos realizados..

Se premió al ganador con 0.5 puntos adicionales. NO SE PERJUDICÓ A NINGUN GRUPO POR SU RESULTADO. Hay que señalar que por línea general los grupos con mejores resultados en el juego presentaron mejores trabajos.

RETROALIMENTACIÓN

La retroalimentación del proceso se realizó las siguientes vías:

- a) Las reuniones con los tutores en las que éstos pulsaban el grado de implicación de los alumnos en la actividad y por otra parte su grado de progreso formativo en función de los comentarios y debates que mantenían con ellos
- b) La reunión final donde los alumnos expresaron su opinión al respecto y manifestaron un grado muy alto de satisfacción por la actividad.
- c) Las propias evaluaciones que permitieron detectar un buen nivel de conocimientos tanto en facetas específicas de negocio y una buena capacidad de gestión y toma de decisiones.

ANEXO 1

INSTRUCCIONES DE FUNCIONAMIENTO ALUMNADO

1. Calendario

Se van a realizar 8 rondas (la primera será de prueba y 7 de impacto real) a una ronda por semana, cuyo momento de cierre va a ser a las 23:59 de los siguientes días (todos son viernes):

- 25 de abril (cierre de la ronda de prueba)
- 2 de mayo (cierre de la primera ronda de juego)
- 9 de mayo (+ petición primer trabajo individual)
- 16 mayo (+ entrega primer trabajo individual)
- 23 de mayo
- 30 de mayo (+ petición segundo trabajo individual)
- 6 de junio (+ entrega segundo trabajo individual)
- 13 de junio

Como sabéis en la fecha de cierre se recoge la información que figura en el juego a esa fecha por lo que podéis llegar a acuerdos días antes del cierre, siempre que queden adecuadamente grabados

La exposición pública de defensa será **el 1 de julio martes a las 9 horas**. El orden de la exposición será de menor a mayor resultado. El resultado se mide por el ROA (ver instrucciones del juego)

2. Funcionamiento

Una vez cerrados los grupos y tutores, recibiréis todos por correo electrónico los enlaces y claves de acceso. En cualquier caso os recuerdo estos links que envíe en noviembre para conocer el programa por si queréis practicar extraoficialmente:

Link: <http://wintowin.cesim.com/>

Usuario: hosteleria@wintowinpartners.com

Password: hosteleria

En primer lugar **ES IMPRESCINDIBLE** leer a fondo el caso y el manual antes de empezar a trabajar y tenerlo disponible para su consulta siempre que lo necesitéis. El tutor NO VA A RESPONDER cuestiones ya resueltas en el manual.

Las cuestiones deben ser formuladas por el portavoz del grupo al instructor y no se atenderá ningún otro canal de comunicación para evitar la dispersión: El tiempo de respuesta a las preguntas podrá ser superior a 48 horas (entre otras cosas porque hará un plazo de coordinación entre tutores o consultas a la proveedor de software), por lo tanto se ruega que las preguntas sean meditadas y formuladas tras la lectura del manual y el caso.

Tampoco el tutor es el asesor económico-financiero que se utiliza para reafirmar decisiones tomadas o con dudas de gestión entre miembros del equipo.

3. Evaluación.

La evaluación va a constar de 3 partes:

- a) La evaluación del trabajo global a través de una memoria explicativa (40%) en grupo.
- b) Dos informes parciales individuales a realizar durante el trabajo (30%)
- c) Presentación (30%)

La memoria explicativa debe contener un informe detallado de:

- a) Las decisiones tomadas por ronda y su razonamiento.
- b) Los efectos de dichas decisiones y medidas tomadas (que enlaza con el punto a)

Esta memoria debe entregarse al tutor antes del día 22 de junio domingo a las 23:00 horas por lo que se recomienda que se vaya elaborando a la vez que se trabaja.

Los informes parciales serán trabajos puntuales a realizar de forma individual después de las rondas segunda y quinta y que se informaran inmediatamente después de éstas, para entregar en la siguiente. No serán extensos (dos o tres folios en WORD) y estarán relacionados con el trabajo realizado hasta el momento. A modo de ejemplo puede consistir en una explicación del posicionamiento de la entidad, una exposición de su estrategia o el análisis e interpretación de unos estados contables.

Estas partes serán evaluadas provisionalmente por el tutor y puestas en común por el claustro de tutores.

La presentación tendrá una duración máxima de 30 minutos y constará de 6 apartados: Proyecto general del hotel, Alojamiento, Desayuno, Restaurante, Limpieza/Mantenimiento y Personal. El tribunal decidirá qué alumno expone cada parte y luego los miembros del grupo responderán a las preguntas del tribunal que no coincidirán con el expositor. El orden de exposición de los grupos será el inverso al resultado del juego.

El tribunal estará formado por el claustro de profesores tutores o una selección de ellos con un mínimo de tres.

4. Informes parciales

Primer trabajo El trabajo debe constar de dos partes:

- a) Estudio del posicionamiento de su empresa en el mercado hotelero.
- b) Estudio de la gestión de recursos humanos

Segundo trabajo El trabajo consta de dos partes:

- a) Desarrollo de la estrategia seguida por el hotel a lo largo del juego
- b) Explicación de la situación financiera de la entidad utilizando los ratios del análisis contable.